

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, a. Davis, 2008, *Manajemen Ekuitas Merek*, Alih bahasa oleh Aris Ananda, Mitra Utama, Jakarta
- Andreas, Caesar, 2016, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Mei.
- Aryani, Dwi & Febrina, Rosinta, 2010, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, halaman 114-126.
- Assauri, Sofjan, 2009, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi, Edisi Pertama*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Atmawati, Rustika & Wahyuddin, M., 2004, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store do Solo Grand Mall”, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Volume 5, Juni.
- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisman, 2014, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan De’Pans Pancake and affle di Kota Malang”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 11, Juni.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajmen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadyanto, Bayu, Yoestini, Nugraheni, Rini & Kamal, Mustofa, 2007, “Analisis Pengaruh Kualitas Prosuk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang”, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Volume 4, Juli, Halaman 91.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, Meida Utama, Yogyakarta.
- Hilmawan, Made Irvan & Suryani, Alit, 2014, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita”, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Volume 4.
- Irawan, Deny & Japarianto, Edwin, 2013, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 1, No.2.

- Keller, Kevin Lane, 2003, *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, P. & Armstrong, G., 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management (Global Edition)*, 15th Edition, Pearson Education, Inc. Marika Serikat
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A., 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Rahmayanti Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rizan, Mohammad & Andika, Fajar, 2011, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (Survei Pelanggan Suzuki Dealer, Fatmawati, Jakarta Selatan)”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume 2.
- Saraswati, Prita, Kumadji, Srikandi & Abdillah, Yusri, 2014, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Coffe Shop Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 14, September.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono, & Kusumawati, Andriani, 2014, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 15.
- Senthilkumar.2012. “A Study on The Effects Of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Management Research”, *International Journal of Management Research*, Volume 2.
- Sugiyono, 2011, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.